

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG WETERYNARYJNYCH

§ 1

Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z usług weterynaryjnych świadczonych w Klinice Weterynaryjnej dr n. wet. Dariusz Niedzielski ul. B. Krzywoustego 105/22 51-166 Wrocław.

§ 2

Definicje i pojęcia

Użyte w Regulaminie definicje i pojęcia oznaczają:

1. Klinika Weterynaryjna dr n. wet. Dariusz Niedzielski (Klinika) – zakład leczniczy o statusie kliniki weterynaryjnej (w rozumieniu Ustawy z dnia 18 grudnia 2003r. o zakładach leczniczych dla zwierząt), zajmujący się profilaktyką, diagnostyką i leczeniem zwierząt domowych.
2. Regulamin świadczenia usług weterynaryjnych (Regulamin) – niniejszy Regulamin w Klinice Weterynaryjnej dr n. wet. Dariusz Niedzielski wraz ze wszystkimi późniejszymi zmianami i załącznikami.
3. Recepcja – punkt obsługi Właścicieli zwierząt korzystających z usług Kliniki.
4. Cennik usług – dostępny w Recepcji Kliniki.
5. Właściciel zwierzęcia – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej władająca zwierzęciem, również tymczasowo.
6. Lekarz weterynarii – osoba fizyczna posiadająca tytuł lekarza weterynarii oraz prawo wykonywania zawodu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i świadcząca na terenie zakładu leczniczego usługi weterynaryjne w ramach działalności tego zakładu. (W rozumieniu ustawy Dz. U. 1991 Nr 8 poz. 27 USTAWA z dnia 21 grudnia 1990 r. o zawodzie lekarza weterynarii i izbach lekarsko-weterynaryjnych).
7. Usługa weterynaryjna – czynność mającą na celu zachowanie, ratowanie lub poprawę zdrowia zwierząt.
8. Wizyta - przyjęcie Właściciela zwierzęcia przez lekarza weterynarii na Klinice. W jej trakcie mogą być wykonywane następujące usługi weterynaryjne: wywiad lekarski, badanie kliniczne zwierzęcia (badanie stanu zdrowia zwierzęcia), postawienie diagnozy lub podejrzenia choroby, wskazania do dodatkowych badań, wydanie zaleceń co do dalszego procesu leczenia zwierzęcia czy sposobu jego pielęgnacji, podawanie leków, zabiegi lekarsko – weterynaryjne, obserwacja zwierzęcia, pielęgnacja zwierzęcia, udzielenie porad i konsultacji, wykonanie opinii i orzeczeń. Zakres wizyty sugeruje lekarz weterynarii uwzględniając ochronę zdrowia publicznego i środowiska oraz dobro zwierzęcia.
9. Pacjent - w rozumieniu niniejszego regulaminu jest to zwierzę posiadające Właściciela, przyjmowane do Kliniki w celu świadczenia usług weterynaryjnych.

§3

Organizacja pracy Kliniki

1. Klinika świadczy usługi z zakresu medycyny weterynaryjnej w systemie całodobowym.
2. W pracy Kliniki wyróżniamy trzy rodzaje dyżurów:
 - a. dzienny od 8:00 do 20:00,
 - b. nocny od 20:00 do 8:00, w tych godzinach stawka nocna jest 100% większa.

- c. osty dyżur weterynaryjny – weekendowy/święteczny.
3. W czasie dyżuru dziennego Klinika świadczy pełen zakres usług weterynaryjnych. W czasie dyżuru nocnego przyjmowane są wyłącznie przypadki nagłe, wymagające niezwłocznej interwencji lekarsko-weterynaryjnej, a zakres wykonywanej diagnostyki ogranicza się do czynności niezbędnych dla ratowania życia zwierzęcia.
4. Pracownia Diagnostyki Obrazowej działająca w Klinice przyjmuje pacjentów na badania obrazowe po uprzednim umówieniu (z wyjątkiem nagłych przypadków) jedynie podczas dyżuru dziennego od poniedziałku do niedzieli na podstawie skierowania.
5. Klinika nie świadczy usług w zakresie wizyt domowych ze względu na ograniczone możliwości diagnostyczne w warunkach domowych.
6. Klinika nie pośredniczy w sprzedaży zwierząt ani kojarzeniu zwierząt dla rozrodu oraz adopcji.
7. Rejestracja pacjentów prowadzona jest codziennie w godzinach od 8:00 do 21:00, za pośrednictwem kontaktu telefonicznego lub poczty elektronicznej.
8. W czasie dyżurów nocnych kontakt telefoniczny obsługiwany jest przez lekarza weterynarii pełniącego dyżur lub technika weterynarii.
9. Na terenie Kliniki funkcjonują:
 - a. Oddział Leczenia Ambulatoryjnego świadczący całodobowo wizyty weterynaryjne, badania diagnostyczne oraz drobne zabiegi lecznicze;
 - b. Oddział Szpitalny (szpital) zapewniający całodobowo obserwację i leczenie zwierząt;
 - c. Blok Operacyjny
 - d. Pracownia Diagnostyki Obrazowej: tomografia komputerowa, rezonans magnetyczny, RTG, USG
 - e. Weterynaryjne Laboratorium Diagnostyczne ProAnimal Lab
 - f. Pracownia Endoskopii Weterynaryjnej.
 - g. Weterynaryjny Bank Krwi Kliniki Psa i Kota dr n. wet. Dariusza Niedzielskiego.
10. Zarządzanie Kliniką sprawowane jest przez jej właścicieli za pośrednictwem managera, kierowników oraz lekarzy weterynarii pełniących dyżury.

§4

Pierwsza wizyta

1. Pierwsza wizyta wiąże się z założeniem karty pacjenta, podczas której prosimy o podanie danych osobowych Właściciela zwierzęcia, takich jak:
 - a. *imię i nazwisko,*
 - b. *adres zamieszkania,*
 - c. *PESEL,*
 - d. *telefon,*
 - e. *adres e-mail,*
 - f. *sprawdzamy także ewentualne identyfikatory zwierząt (chipy lub tatuaże).*
2. Zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych, informacje podane przez właściciela zwierzęcia są zbierane wyłącznie w celu prowadzenia leczenia, zapewnienia skutecznej komunikacji z właścicielem oraz wypełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa.
3. Podczas rejestracji zarówno telefonicznej, jak i osobistej pracownik Recepcji pyta Właściciela zwierzęcia o cel wizyty.
4. Na początku każdej wizyty Właściciel zwierzęcia jest zobowiązany do okazania dowodu osobistego w celu ustalenia osoby odpowiedzialnej za zwierzę.
5. Właścicielem zwierzęcia nie może być osoba niepełnoletnia.

6. Pierwszeństwo w realizacji wizyt przysługuje Właścicielom zwierząt, którzy dokonali wcześniejszej rejestracji.
7. Pacjenci w sytuacji zagrożenia życia przyjmowani są poza kolejnością. Pracownik recepcji poinformuje o ewentualnej zmianie czasu przyjęcia przez lekarza weterynarii.
8. Ze względu na indywidualne podejście do każdego pacjenta czas oczekiwania na wizytę może ulec zmianie.
9. Badania z zakresu diagnostyki obrazowej wykonywane są po odpowiednim przygotowaniu pacjenta przez Właściciela zwierzęcia.
10. Koty należy przyprowadzać do Kliniki wyłącznie w transporterach.
11. Wszystkie psy muszą znajdować się na smyczy i w kagańcu oraz pozostawać pod stałą kontrolą Właściciela w czasie pobytu w Klinice.
12. Ze względu na obowiązujące wymogi Klinika nie przyjmuje zwierząt dzikich ani bezdomnych, z wyjątkiem zwierząt pozostających pod opieką Fundacji lub Stowarzyszeń. W takich przypadkach prosimy o kontakt ze Schroniskiem dla Bezdomnych Zwierząt.

§5

Fundacje i Stowarzyszenia

1. Wolontariusz lub inny przedstawiciel Fundacji czy Stowarzyszenia zobowiązany jest do posiadania identyfikatora i stosownego zobowiązania do pokrycia kosztów leczenia wynikających z podjętych działań diagnostycznych, leczniczych czy rehabilitacyjnych.
2. Osoby nie posiadające stosownego pełnomocnictwa i nie mogące w momencie wizyty potwierdzić swoich relacji z Fundacją lub Stowarzyszeniem, będą zobowiązane do okazania dokumentu tożsamości i wypełnienia stosownego oświadczenia.
3. Każde zwierzę będące pod opieką Fundacji lub Stowarzyszenia musi posiadać mikroczip lub tatuaż. W przypadku braku identyfikatora procedura wszczepienia transpondera zostanie przeprowadzona w Klinice.

§6

Wykonanie usługi weterynaryjnej

1. W Klinice obowiązuje rejestracja wizyt w Recepcji.
2. Korzystanie z usług weterynaryjnych świadczonych przez Klinikę następuje odpłatnie zgodnie z cennikiem usług. Klinika nie przyjmuje zwrotów wcześniej wydanych leków i materiałów medycznych (zgodnie z przepisami Prawo farmaceutyczne art. 96 ust.7)
3. Przyjęcie do wykonania usługi weterynaryjnej, a tym samym powstanie obowiązków Kliniki wobec pacjenta, następuje po dokonaniu wpisu rejestrowego w systemie informatycznym Klinika XP przez pracownika Recepcji.
4. Z chwilą rejestracji wizyty przyjmuje się, że Właściciel zwierzęcia zapoznał się z Regulaminem świadczenia usług weterynaryjnych dostępnym do wglądu w Recepcji oraz na stronie internetowej Kliniki www.klinikapsaikota.pl
5. Klinika zastrzega sobie prawo odmowy świadczenia usługi weterynaryjnej w sytuacji gdy:
 - a. istnieje domniemanie, że Właściciel zwierzęcia znajduje się pod wpływem alkoholu, środków odurzających, zachowuje się wulgarnie bądź agresywnie;
 - b. zwierzę objęte usługą weterynaryjną jest agresywne, niekontrolowane przez Właściciela zwierzęcia, nie zostało odpowiednio zabezpieczone przez Właściciela (w szczególności nie posiada kagańca lub obroży), przez co stwarza bezpośrednie

- niebezpieczeństwo dla otoczenia i uniemożliwia prawidłowe oraz bezpieczne wykonanie czynności diagnostyczno – leczniczych;
- c. Właściciel nie uregulował należności za dotychczasowe leczenie;
 - d. Właściciel spóźnił się na umówioną godzinę wizyty;
6. Za zachowania agresywne wobec personelu Kliniki lub innych osób przebywających na jej terenie uznaje się w szczególności:
 - a. używanie wulgaryzmów, obelg, pomówień lub gróźb,
 - b. podnoszenie głosu, krzyczenie, używanie tonu obraźliwego lub prowokacyjnego,
 - c. wykonywanie agresywnych gestów, naruszanie przestrzeni osobistej lub nietykalności cielesnej,
 - d. niszczenie lub uszkodzenie mienia należącego do Kliniki, personelu bądź innych klientów,
 - e. wszelkie inne zachowania mogące wywołać poczucie zagrożenia, dyskomfortu lub zakłócić spokój pracy personelu.
 - f. stosowanie przemocy wobec zwierząt, w tym ich szarpanie, bicie, kopanie, używanie nadmiernej siły lub jakiegokolwiek inne działania powodujące ból, stres czy cierpienie.
 7. Właściciel zwierzęcia przejawiający zachowania agresywne nie będzie obsługiwany, a w razie potrzeby personel Kliniki ma prawo wezwać odpowiednie służby i odmówić dalszego wstępu na teren Kliniki.
 8. Zastrzeżeniem pkt 5 odmowa świadczenia usługi weterynaryjnej może nastąpić tylko wówczas jeżeli nie zachodzi obawa, że odmowa lub zaprzestanie udzielania świadczeń może spowodować bezpośrednio niebezpieczeństwo dla życia zwierzęcia.
 9. Zakres i koszt wykonywanej usługi weterynaryjnej w każdym przypadku określa lekarz weterynarii, za uprzednią zgodą Właściciela zwierzęcia.
 10. Właściciel zwierzęcia ma prawo wyrazić zgodę lub odmówić zgody na wykonanie określonej usługi weterynaryjnej po uzyskaniu pełnej informacji dotyczącej zakresu, sposobu przeprowadzenia i ewentualnych skutków zabiegu i procedur.
 11. Przyjęcie zwierzęcia na oddział szpitalny lub wykonanie wskazanych zabiegów jest możliwe wyłącznie po uzyskaniu pisemnej zgody Właściciela zwierzęcia.

§7

Regulamin hospitalizacji

1. Hospitalizacja w Klinice ma na celu zapewnienie odpowiedniej opieki medycznej i terapeutycznej zwierzętom wymagającym leczenia szpitalnego.
2. Właściciele zwierząt zobowiązani są do zapoznania się z Regulaminem Hospitalizacji oraz przestrzegania zasad określonych przez Klinikę.
3. Hospitalizacja obejmuje pełną opiekę medyczną nad zwierzęciem, w tym: diagnostykę, leczenie farmakologiczne i chirurgiczne, monitorowanie stanu zdrowia, zapewnienie żywienia oraz pielęgnacji.
4. Szczegółowy zakres usług zależy od stanu zdrowia zwierzęcia oraz zaleceń lekarza weterynarii.
5. Przyjęcie zwierzęcia na hospitalizację:
 - a. Zwierzę może zostać przyjęte na hospitalizację jedynie po wcześniejszej konsultacji lekarskiej.
 - b. Pacjenci na hospitalizację kwalifikowani są przez lekarza dyżurnego.
 - c. O możliwości przyjęcia na hospitalizację pacjentów skierowanych z innych zakładów leczniczych decyduje lekarz dyżurny po przeprowadzeniu wizyty.

- d. Przed hospitalizacją Właściciel zwierzęcia zobowiązany jest do podpisania zgody na leczenie, w tym na ewentualne zabiegi chirurgiczne i diagnostyczne.
 - e. Właściciel zobowiązany jest dostarczyć wszystkie istotne informacje dotyczące zdrowia zwierzęcia, w tym historię medyczną oraz stosowane leki.
6. Zasady hospitalizacji:
- a. Zwierzęta hospitalizowane są w osobistych boksach dopasowanych do wielkości pacjenta.
 - b. Zwierzęta przebywają w Oddziale szpitalnym pod stałą opieką lekarza oraz technika weterynarii.
 - c. Do Oddziału szpitalnego nie są przyjmowane zwierzęta agresywne i niewspółpracujące.
 - d. Do szpitala nie są przyjmowane zwierzęta ze zdiagnozowanymi chorobami zakaźnymi.
 - e. Psy przyjmowane do szpitala muszą mieć aktualne szczepienie przeciwko wściekliznie.
 - f. Koty przed przyjęciem do szpitala mają wykonane testy na choroby zakaźne, ew. opiekun dostarcza wynik przeprowadzonego wcześniej testu.
 - g. Informacje o stanie klinicznym pacjenta są przekazywane telefonicznie Właścicielowi zwierzęcia raz dziennie.
 - h. W przypadku zmiany stanu klinicznego pacjenta, konieczności wykonania dodatkowych badań diagnostycznych lub wykonania niezwłocznie czynności lekarsko-weterynaryjnych lekarz dyżurny kontaktuje się z opiekunem celem uzyskania zgody (kiedy kontakt telefoniczny jest niemożliwy decyzję podejmuje lekarz kierując się dobrem pacjenta).
7. Płatności i rozliczenia:
- a. Koszt hospitalizacji ustalany jest indywidualnie w zależności od rodzaju i zakresu świadczeń medycznych świadczonych podczas pobytu zwierzęcia w Klinice.
 - b. Ceny usług są dostępne na życzenie Właściciela zwierzęcia przed rozpoczęciem hospitalizacji i mogą obejmować następujące kategorie:
 - i. opłata za dobę hospitalizacji,
 - ii. opłaty za leczenie (w tym leki i zabiegi),
 - iii. koszty dodatkowe (np. badania diagnostyczne, konsultacje specjalistyczne),
 - c. Pacjent przyjmowany na hospitalizację pomiędzy godziną 8:00 a 20:00 ma naliczany pobyt dzienny w szpitalu, a pacjent przebywający w szpitalu w godzinach nocnych od 20:00 do 8:00 pobyt nocny. W przypadku pozostania w szpitalu pacjenta z pobytu nocnego po godzinie 9:00 naliczany jest pobyt dzienny, podobnie dla pacjenta z pobytu dziennego, który pozostaje w Klinice na noc – pobyt nocny.
 - d. Właściciel zwierzęcia jest zobowiązany do uiszczenia płatności za usługi świadczone przez Klinikę przed wydaniem zwierzęcia ze szpitala.
 - e. W przypadku wyjątkowych kosztów (np. pilne zabiegi chirurgiczne, leczenie intensywne) Właściciel zostanie niezwłocznie poinformowany o konieczności podjęcia dodatkowych działań oraz związanych z nimi kosztach.
 - f. Przyjęcie zwierzęcia na hospitalizację może wiązać się z wymaganiem wpłaty zaliczki, która zostanie odliczona od ostatecznej kwoty.
 - g. W przypadku konieczności wykonania dodatkowych zabiegów diagnostyczno-terapeutycznych wymagane jest rozliczenie się Opiekuna z aktualnego zadłużenia.
 - h. Podczas kontaktu telefonicznego Opiekun jest informowany o bieżącym stanie rachunku.
 - i. Płatności należy uregulować gotówką, kartą płatniczą, BLIKIEM lub przelewem bankowym na konto Kliniki. W przypadku płatności przelewem niezbędne jest przesłanie jego potwierdzenia na adres e-mail: recepja@klinikapsaikota.pl

8. Obowiązki Właściciela zwierzęcia:
 - a. Właściciel zwierzęcia zobowiązany jest do dostarczenia wszelkich niezbędnych informacji dotyczących stanu zdrowia zwierzęcia oraz przestrzegania zaleceń lekarskich w czasie hospitalizacji.
 - b. Opiekun zwierzęcia wyznacza jedną osobę do kontaktu z Kliniką. Tylko wyznaczonej osobie przekazywane są informacje odnośnie stanu zdrowia pacjenta oraz przebiegu hospitalizacji. Tylko wyznaczona osoba podejmuje decyzje dotyczące zmian/modyfikacji w procesie leczenia.
 - c. W przypadku zmiany stanu zdrowia zwierzęcia lub sytuacji, która może wpłynąć na jego leczenie, właściciel powinien niezwłocznie skontaktować się z Kliniką.
 - d. Właściciel jest odpowiedzialny za odbiór zwierzęcia w uzgodnionym terminie i po opłaceniu pełnej kwoty za hospitalizację.
 - e. W sytuacji śmierci pacjenta, jego właściciel ma obowiązek poinformować Klinikę o wybranym sposobie postępowania z ciałem (kremacja zbiorowa, kremacja indywidualna, odbiór przez właściciela) w ciągu 12h od momentu otrzymania informacji o zgonie. Brak informacji w określonym w regulaminie czasie skutkuje przekazaniem ciała do kremacji zbiorowej na koszt właściciela zwierzęcia.
 - f. Przedmioty i akcesoria należące do zwierzęcia pozostawione na czas jego hospitalizacji, należy odebrać w ciągu 24 godzin od wypisu ze szpitala, bądź śmierci zwierzęcia. Po tym czasie nieodebrane przedmioty zostaną zutylizowane.
9. Zasady dotyczące wypisu zwierzęcia:
 - a. Zwierzę zostanie wypisane z Kliniki po zakończeniu leczenia lub w przypadku, gdy stan zdrowia zwierzęcia pozwala na dalszą opiekę w domu.
 - b. Pacjenci hospitalizowani są wydawani ze Oddziału szpitalnego przez lekarza szpitalnego łącznie z omówieniem zaleceń i zaplanowaniem dalszego postępowania. W przypadku odbioru Pacjenta po godzinach pracy lekarza szpitalnego Pacjent zostaje wydany przez lekarza dyżurnego.
 - c. Na życzenie właściciela możliwy jest wypis zwierzęcia – w takim przypadku zwierzę przekazywane jest wraz z dotychczas zgromadzoną dokumentacją medyczną, bez dalszych zaleceń. Z chwilą wypisu klinika nie ponosi odpowiedzialności za dalszy przebieg leczenia pacjenta ani jego stan zdrowia.
 - d. Właściciel zwierzęcia zostanie poinformowany o stanie zdrowia swojego podopiecznego oraz zaleceniach dotyczących dalszego leczenia i diagnostyki przez lekarza szpitalnego. W przypadku pytań i ewentualnych wątpliwości odnośnie dalszego postępowania z pacjentem prosimy o kontakt z lekarzem szpitalnym w godzinach jego pracy.
10. Zasady dotyczące odwiedzin:
 - a. Klinika weterynaryjna może określić godziny odwiedzin, jeśli zwierzę wymaga stałej obecności opiekuna.
 - b. Właściciel może odwiedzać swoje zwierzę tylko w wyznaczonych godzinach i po wcześniejszym uzgodnieniu z personelem Kliniki.
11. Zastrzeżenia:
 - a. Klinika zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia zwierzęcia na hospitalizację, jeśli stan zdrowia zwierzęcia wymaga specjalistycznej opieki, której Klinika nie jest w stanie zapewnić.
 - b. Klinika nie ponosi odpowiedzialności za nieprzewidziane komplikacje zdrowotne, które mogą wystąpić podczas hospitalizacji, w tym za ewentualne pogorszenie stanu zdrowia zwierzęcia w wyniku chorób współistniejących lub nieprzewidzianych reakcji organizmu.
12. Zmiany regulaminu hospitalizacji:

- a. Klinika zastrzega sobie prawo do zmiany regulaminu w dowolnym momencie, przy czym zmiany te nie mają wpływu na usługi świadczone przed dniem zmiany regulaminu.
- b. Regulamin hospitalizacji podpisywany jest w dwóch egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron. Podpis pod regulaminem jest jednoznaczny z jego otrzymaniem. Właściciel zwierzęcia podpisując regulamin zobowiązany jest do jego przestrzegania.

§ 8

Prawa i obowiązki Właściciela zwierzęcia

1. W czasie korzystania z usług weterynaryjnych w Klinice Właściciel zwierzęcia ma prawo do:
 - a. świadczenia usług weterynaryjnych przez personel posiadający odpowiednie kwalifikacje, zgodnie z aktualną wiedzą z zakresu medycyny weterynaryjnej;
 - b. otrzymywania informacji o stanie zdrowia zwierzęcia;
 - c. wyrażania zgody lub odmowy zgody na świadczenie usług weterynaryjnych po uzyskaniu informacji o proponowanych metodach diagnostycznych i terapeutycznych oraz o cenie świadczenia usług;
 - d. zgłaszania zastrzeżeń i uwag do lekarza prowadzącego; w przypadku niezyskania satysfakcjonującej odpowiedzi lub w sytuacjach szczególnie istotnych – wprost do kierownictwa Kliniki. Zgłoszenie kierowane do kierownictwa Kliniki powinno mieć formę pisemną (listownie na adres Kliniki lub drogą elektroniczną na adres e-mail: reklamacje@klinikapsaikota.pl). Klinika zobowiązuje się udzielić pisemnej odpowiedzi w terminie 14 dni od dnia otrzymania zgłoszenia.
2. Do obowiązków Właściciela zwierzęcia należy:
 - a. przestrzeganie postanowień niniejszego Regulaminu świadczenia usług weterynaryjnych;
 - b. przestrzeganie zakazu palenia tytoniu, spożywania alkoholu oraz innych środków odurzających na terenie Kliniki;
 - c. poszanowanie godności personelu Kliniki oraz uprzejme i kulturalne zachowanie wobec wszystkich pracowników, innych Właścicieli zwierząt oraz osób przebywających na terenie Kliniki;
 - d. posiadanie ważnych dokumentów uprawniających Właściciela zwierzęcia do oddania zwierzęcia do leczenia;
 - e. przestrzeganie zasad bezpieczeństwa obowiązujących w Klinice;
 - f. przedstawienie personelowi Kliniki, w szczególności lekarzowi weterynarii, pełnych i rzetelnych informacji o stanie zdrowia zwierzęcia, w tym o przebytych chorobach i zabiegach, dotychczasowym procesie leczenia oraz zastosowanych lekach, środkach medycznych i innych preparatach farmakologicznych.
 - g. Właściciel zwierzęcia, który uzna, że jego prawa zostały naruszone w trakcie korzystania z usług weterynaryjnych, ma prawo złożyć pisemną skargę do kierownictwa Kliniki. Reklamacja może być złożona wyłącznie przez właściciela zwierzęcia, którego dotyczy skarga (osoba zarejestrowana w systemie Klinika XP) i powinna mieć formę pisemną – listownie na adres Kliniki lub drogą elektroniczną na adres e-mail: reklamacje@klinikapsaikota.pl. Klinika zobowiązuje się udzielić pisemnej odpowiedzi w terminie 14 dni od daty otrzymania zgłoszenia.
3. Klinika ma prawo odmówić świadczenia usług weterynaryjnych Właścicielowi zwierzęcia, który narusza zapisy określone w niniejszym Regulaminie.
4. Właściciel zwierzęcia jest zobowiązany do odebrania zwierzęcia z Kliniki w terminie 1 dnia od zakończenia świadczenia usług. Niedopełnienie tego obowiązku skutkuje uznaniem, że

doszło do porzucenia zwierzęcia. W takim przypadku, zgodnie z art. 9a Ustawy z dnia 21 sierpnia 1997 r. o ochronie zwierząt (t. j. Dz. U. z 2017 r., poz. 1840 ze zm.), Klinika poinformuje odpowiednie służby – najbliższe schronisko dla zwierząt, straż gminną lub policję. Powyższe nie zwalnia właściciela z obowiązku uregulowania kosztów związanych z przechowaniem zwierzęcia w Klinice.

5. W Klinice obowiązuje system potwierdzania wizyt specjalistycznych, zabiegów operacyjnych oraz badań z zakresu diagnostyki obrazowej. Recepcja kontaktuje się z Właścicielem zwierzęcia telefonicznie na dwa dni przed planowaną wizytą w celu jej potwierdzenia. W przypadku braku potwierdzenia w tym terminie wysyłana jest wiadomość SMS. Jeśli Właściciel nie potwierdzi wizyty do godziny 21:00 w dniu wysłania SMS, wizyta zostaje anulowana.

§ 9

Zasady udostępniania dokumentacji świadczenia usług weterynaryjnych

1. Każda wykonana usługa weterynaryjna jest dokumentowana w dokumentacji medycznej zwierzęcia w formie elektronicznej. Dane są utrwalane i przechowywane na nośnikach informatycznych w sposób uniemożliwiający ich edycję lub zmianę, przy jednoczesnym zapewnieniu możliwości podglądu oraz wydruku dokumentacji.
2. Dokumentacja lekarsko-weterynaryjna oraz ewidencja leczenia zwierząt stanowią własność Kliniki.
3. Klinika przekazuje dokumentację dotyczącą świadczenia usług weterynaryjnych właścicielowi zwierzęcia oraz podmiotom uprawnionym do dostępu do dokumentacji na podstawie obowiązujących przepisów prawa.
4. Dokumentacja świadczenia usług weterynaryjnych udostępniana jest poprzez sporządzenie wyciągów, odpisów lub kopii dokumentacji.
5. Dokumentacja lekarsko – weterynaryjna jest archiwizowana i przechowywana w Klinice przez okres zgodny z Ustawą o Zakładach Lecznicych dla Zwierząt, Ustawą o Prawie Farmaceutycznym oraz Ustawami Podatkowymi (m.in. ordynacja podatkowa, Ustawa o VAT).
6. Rodzaje wydawanych dokumentów lekarsko weterynaryjnych w Klinice:
 - a. Karta informacyjna wizyty – dokument będący wydrukiem z Książki leczenia zwierząt;
 - b. Historia leczenia – dokument opisujący przebieg leczenia w określonym czasie;
 - c. Historia choroby – dokument opisujący przebieg leczenia konkretnej jednostki chorobowej;
 - d. Badanie specjalistyczne (ortopedyczne, neurologiczne, dermatologiczne, obrazowe i inne) – dokument opisujący przebieg badania specjalistycznego, wskazujący diagnozę oraz proponujący kierunek dalszego leczenia;
 - e. Świadectwo zgonu – dokument poświadczający zgon zwierzęcia;
 - f. Opis zabiegu – dokument opisujący dany zabieg wraz ze zaleceniami pooperacyjnymi.
7. Dokumentacja świadczenia usług lekarsko-weterynaryjnych w formie „Karty informacyjnej wizyty” jest wydawana Właścicielowi zwierzęcia na jego wniosek przez lekarza weterynarii w trakcie wizyty lub przesyłana na wskazany przez właściciela adres e-mail.

§ 10

Cennik usług

1. Klinika świadczy usługi weterynaryjne odpłatnie, zgodnie z obowiązującym Cennikiem, dostępnym w Recepcji

2. Przyjmuje się, że Właściciel zwierzęcia, przed zleceniem wykonania usługi weterynaryjnej, zapoznał się z Cennikiem i przyjął go do wiadomości.
3. W trakcie rejestracji wizyty właściciel zwierzęcia może uzyskać od pracownika Recepcji lub lekarza przyjmującego informację o szacunkowej cenie świadczenia danej usługi weterynaryjnej.
4. Zapłata za świadczone usługi weterynaryjne dokonywana jest niezwłocznie po wykonaniu usługi w formie gotówkowej lub bezgotówkowej (karta płatnicza, BLIK). Płatność przelewem bankowym możliwa jest wyłącznie po uzyskaniu uprzedniej zgody Kliniki. Rozliczenie następuje na podstawie paragonu fiskalnego lub faktury VAT.
5. W przypadku nieuregulowania należności Klinika zastrzega sobie prawo do wezwania Policji w celu ustalenia danych Właściciela zwierzęcia oraz do dochodzenia roszczeń na drodze postępowania sądowego.
6. W przypadku zabiegów operacyjnych lub leczenia szpitalnego Klinika może uzależnić wykonanie usługi weterynaryjnej od wpłacenia przez Właściciela zwierzęcia zaliczki w wysokości 50% szacowanej ceny usługi.
7. Wszystkie wizyty kontrolne po zabiegach operacyjnych lub innych świadczeniach weterynaryjnych są dodatkowo płatne.
8. W celu wystawienia faktury VAT właściciel zwierzęcia zobowiązany jest okazać dowód osobisty lub inny dokument tożsamości zawierający numer PESEL.
9. Właściciel zwierzęcia akceptuje, że w przypadku zwłoki w zapłacie przekraczającej 7 dni kalendarzowych Klinika może zlecić windykację niezapłaconej należności. Dłużnika obciążają wówczas, oprócz kosztów sądowych i odsetek, dodatkowe koszty obsługi prawnej. Data wskazana na fakturze VAT jako termin płatności uznawana jest za datę wpływu środków na konto bankowe Kliniki. W przypadku podjęcia działań windykacyjnych dane osobowe Właściciela zwierzęcia mogą być przetwarzane przez podmiot zewnętrzny odpowiedzialny za realizację windykacji.
10. Właściciel zwierzęcia nie może wstrzymywać się z zapłatą ani dokonywać potrąceń z ceny wykonanej usługi bez uprzedniej pisemnej zgody Kliniki, nawet w sytuacji zgłoszenia reklamacji dotyczącej wykonanej usługi lub wyliczenia ceny jej wykonania.

§ 11

Odpowiedzialność Kliniki

1. Klinika zobowiązuje się świadczyć usługi zgodnie z najlepszą wiedzą weterynaryjną i należyta starannością, wykorzystując w tym celu posiadane wyposażenie.
2. Odpowiedzialność Kliniki powstaje na zasadach winy w sytuacji stwierdzenia błędu w sztuce lekarskiej.
3. W sytuacji uznania odpowiedzialności odszkodowawczej Klinika odpowiada za szkody właściwie udokumentowane i wyliczone w postępowaniu likwidacyjnym szkody, na podstawie odrębnego porozumienia lub prawomocnego wyroku sądu.
4. Lekarze weterynarii świadczący usługi w Klinice ponoszą odpowiedzialność cywilną w zakresie wykonywania zawodu i posiadają stosowne ubezpieczenie.
5. Klinika nie odpowiada za szkody powstałe z winy Właściciela zwierzęcia.
6. Klinika nie odpowiada za mienie Właściciela zwierzęcia pozostawione na terenie Kliniki, jak również za ewentualne uszkodzenia mienia i kradzieże na parkingu. Na parkingu przylegającym do Kliniki obowiązują przepisy Kodeksu drogowego.
7. Klinika nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody, urazy bądź zaburzenia związane ze świadczonymi usługami weterynaryjnymi, powstałe z winy Właściciela zwierzęcia, siły wyższej, bądź też w wyniku zatajenia przez Właściciela zwierzęcia

kompleksowej informacji o stanie zdrowia zwierzęcia wskazanej w § 8 pkt 2, lit. f, istnienia przeciwwskazań i innych okoliczności, które stanowią przeciwwskazanie, a nie były znane personelowi Kliniki.

8. Właściciel zwierzęcia ponosi odpowiedzialność finansową za ewentualne szkody wyrządzone na terenie Kliniki z jego winy lub przez zwierzę pozostające pod jego opieką.

§ 12

Informacja o dostosowaniu polityki bezpieczeństwa do Rozporządzenia o Ochronie Danych Osobowych (RODO).

1. Zgodnie z art. 13 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016) Administratorem danych osobowych Właścicieli zwierząt jest VETCARE GROUP Sp. z o.o. Sp. k. z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Bolesława Krzywoustego 105/22, tel. 71 700 04 73, e-mail:
2. Dane osobowe Właściciela zwierzęcia przetwarzane będą jedynie w celu należytego wykonania usługi weterynaryjnej i wystawienia rachunku lub faktury.
3. Przetwarzamy następujące kategorie danych:
 - a. dane kontaktowe (imię i nazwisko oraz adres),
 - b. dane wymagane do identyfikacji na potrzeby zawarcia umowy, wykonania usługi i wystawienia faktury (dane teleadresowe firmy, NIP, w przypadku osób fizycznych PESEL)
 - c. dane identyfikacyjne do poinformowania Państwa drogą elektroniczną lub telefoniczną o przebiegu leczenia, wynikach badań lub pozostałych informacji wynikających z zawartej umowy.
4. Dane osobowe Właściciela zwierzęcia przechowywane będą przez okres zgodny z Ustawą o Zakładach Lecznicych dla Zwierząt, Ustawą o Prawie Farmaceutycznym oraz Ustawami Podatkowymi (m.in. ordynacja podatkowa, Ustawa o VAT).
5. Właściciel zwierzęcia posiada prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania, podanie danych osobowych jest dobrowolne, lecz jest niezbędne do zawarcia i wykonywania umowy jaką jest m.in. świadczenie usług weterynaryjnych.
6. Właściciel zwierzęcia posiada prawo do żądania dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także na żądanie Właściciela zwierzęcia możemy je przenieść do innego administratora danych.
7. Dane właścicieli zwierząt będą przetwarzane przez okres wskazany w przepisach prawnych narzuconych na podmioty lecznictwa weterynaryjnego.
8. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednakże odmowa podania danych może skutkować odmową realizacji usługi.

§ 13

Postanowienia końcowe

1. Jako Sąd właściwy do rozstrzygania ewentualnych sporów Strony wskazują Sąd we Wrocławiu.
2. Właściciel zwierzęcia może złożyć skargę do Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Lekarzy Weterynarii Dolnośląskiej Izby Lekarsko - Weterynaryjnej z siedzibą we Wrocławiu (50-334) przy ul. Sopotkiej 21.
3. Jako adres do doręczeń wszelkich pism kierowanych do Właściciela zwierzęcia przyjmuje się adres podany w Recepcji podczas rejestracji wizyty.

4. Przy rozstrzygnięciu ewentualnych sporów zastosowanie znajdą odpowiednio:
 - a. Kodeks Etyki Lekarza Weterynarii;
 - b. Ustawa o zawodzie lekarza weterynarii;
 - c. przepisy Kodeksu Cywilnego (art. 734 i dalsze).
5. Pracownicy Kliniki wykazują zrozumienie dla emocjonalnych zachowań Właścicieli zwierząt, wynikających z cierpienia ich podopiecznych oraz trudnego do określenia rokowania leczenia w sytuacjach zagrożenia życia zwierzęcia. Nie oznacza to jednak tolerancji wobec zachowań agresywnych, wulgarnych lub obcesowych. Pomieszczenia Kliniki są monitorowane, a Klinika zastrzega sobie prawo do interwencji pracowników ochrony lub zastosowania innych przewidzianych prawem środków ochrony w uzasadnionych przypadkach.
6. Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności dotyczącymi ochrony dóbr osobistych oraz danych osobowych na terenie placówki obowiązuje bezwzględny zakaz rejestrowania obrazu oraz dźwięku, w tym fotografowania, filmowania oraz nagrywania, bez uprzedniej, wyraźnej zgody właściciela placówki lub osoby przez niego upoważnionej. Zakaz ten dotyczy w szczególności pracowników, pomieszczeń, innych klientów, osób trzecich oraz zwierząt przebywających na terenie Kliniki oraz w jej otoczeniu. Naruszenie powyższego zakazu może skutkować odmową świadczenia usług, wezwaniem do opuszczenia placówki, a także podjęciem odpowiednich kroków prawnych przewidzianych obowiązującymi przepisami.
7. Klinika gromadzi i przetwarza dane osobowe swoich klientów do celów własnych, zgodnie z przepisami RODO oraz ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych. Dane te są niezbędne do prowadzenia dokumentacji medycznej zwierząt. Odmowa podania danych osobowych przez Właściciela zwierzęcia jest równoznaczna z rezygnacją z korzystania z usług Kliniki.
8. Właściciel zwierzęcia ma prawo żądać uzupełnienia, uaktualnienia lub sprostowania swoich danych osobowych, a także czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania bądź ich usunięcia, jeżeli dane te są niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe, zostały zebrane z naruszeniem przepisów prawa lub są już zbędne do realizacji celu, dla którego zostały zebrane. Właściciel zwierzęcia ma również prawo wniesienia pisemnego żądania zaprzestania przetwarzania jego danych osobowych.
9. Regulamin świadczenia usług weterynaryjnych jest dostępny do wglądu w Recepcji Kliniki oraz na stronie www.klinikapsaikota.pl
10. Regulamin świadczenia usług weterynaryjnych wchodzi w życie z dniem jego udostępnienia do publicznej wiadomości.
11. Klinika zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w Regulaminie oraz w Cenniku usług w dowolnym czasie.
12. Podanie danych osobowych oraz skorzystanie z usług Kliniki jest równoznaczne z potwierdzeniem zapoznania się i akceptacją treści Regulaminu.